



Международная организация гражданской авиации

ATConf/7-WP/27¹
23/9/26

РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ

СЕДЬМАЯ ВСЕМИРНАЯ АВИАТРАНСПОРТНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ (ATCONF/7)

Монреаль, Штаб-квартира, 16–20 ноября 2026 года

- Пункт 3 повестки дня. Укрепление нормативной и институциональной базы
- 3.3 Укрепление механизмов планирования действий в чрезвычайных ситуациях и защиты прав потребителей в целях обеспечения устойчивости авиационной системы

ВВЕДЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ, СОВЕРШАЮЩИХ АВИАПЕРЕЛЕТ ВПЕРВЫЕ, В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ ОБЩЕДОСТУПНОСТИ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ ДОЛГОСРОЧНОГО РОСТА РЫНКА

(Представлено Китаем)

КРАТКАЯ СПРАВКА

В данном документе, представленном Китаем на рассмотрение Седьмой Всемирной авиатранспортной конференции (ATCONF/7), освещаются достижения сектора гражданской авиации Китая в сфере оказания услуг пассажирам, совершающим авиаперелет впервые. В нем подробно рассматриваются значение особого обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, и рекомендуемые меры в этой области в целях дальнейшего содействия обеспечению общедоступности воздушного транспорта, повышения качества обслуживания пассажиров в авиации во всем мире и задействования нереализованного рыночного потенциала в сфере перевозки пассажиров в гражданской авиации.

Основная концепция Долгосрочного стратегического плана Международной организации гражданской авиации (ИКАО) на 2026–2050 годы заключается в создании безопасной, надежной, устойчивой и доступной во всем мире системы воздушного транспорта, которая приносит пользу всем странам и народам. С 2021 года Китай ввел особое обслуживание для пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, которым к настоящему моменту воспользовались почти 100 миллионов пассажиров. Эта инициатива в полной мере соответствует последнему стратегическому плану ИКАО и служит ярким примером реализации концепции "авиация для всех".

Действия Конференции указаны в разделе 3.

Стратегические цели

Данный рабочий документ связан со следующими целями: "Экономическое развитие воздушного транспорта обеспечивает экономическое процветание и социальное благополучие для всех", "Авиация обеспечивает

¹ Тексты на английском и китайском языках представлены Китаем.

	<i>беспрепятственную, доступную и надежную мобильность для всех" и "Ни одна страна не остается без внимания"</i>
<i>Финансовые последствия</i>	Указанная в настоящем документе деятельность будет осуществляться при наличии ресурсов в бюджете Регулярной программы на 2026–2028 годы и/или за счет внебюджетных взносов
<i>Справочный материал</i>	<i>Стратегический план ИКАО на 2026–2050 годы</i>

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Глобальные характеристики пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, и пробелы в обслуживании

1.1.1. Устойчивое восстановление и развитие отрасли гражданской авиации во всем мире привели к неуклонному повышению спроса на пассажирские перевозки. По прогнозам, к 2050 году объем пассажирских перевозок в мире достигнет 12,4 миллиарда человек. По мере дальнейшего роста мирового авиационного рынка ожидается, что одним из основных сегментов пассажиропотока станут пассажиры, совершающие авиаперелет впервые. К примеру, в Китае к концу 2025 года количество авиапассажиров в стране превысило 500 миллионов, однако примерно 900 миллионов человек ни разу не совершали авиаперелет, а количество авиаперелетов на душу населения в год составляло всего 0,55. Ежегодный прирост числа авиапассажиров в Китае остается стабильным и составляет 30–40 миллионов человек, благодаря чему пассажиры, совершающие авиаперелет впервые, являются важным источником дополнительного спроса на авиаперевозки.

1.1.2. Не имея опыта авиаперелетов, пассажиры, совершающие перелет впервые, зачастую не знакомы с порядком действий в аэропорту, правилами посадки и требованиями к прохождению досмотра в целях обеспечения авиационной безопасности, что, как правило, вызывает у них беспокойство во время поездки и может даже привести к пропуску рейса или подаче жалоб. Полученный ими опыт напрямую влияет на репутацию сферы обслуживания в отрасли гражданской авиации в целом. Стандартизация качества обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, а также повышение их осведомленности о транспортных услугах гражданской авиации и их признания являются важными мерами, направленными на привлечение новых потенциальных пассажиров, удержание редко летающих пассажиров и расширение масштабов рынка гражданских авиаперевозок.

1.2. Стратегические механизмы ИКАО и текущая ситуация со Стандартами, касающимися обслуживания

1.2.1. Международная организация гражданской авиации (ИКАО) в *Стратегическом плане на 2026–2050 годы* среди своих стратегических целей выделяет следующие: "Авиация обеспечивает беспрепятственную, доступную и надежную мобильность для всех" и "Экономическое развитие воздушного транспорта обеспечивает экономическое процветание и социальное благополучие для всех", что отражает неизменную приверженность ИКАО принципам устойчивого развития и стремление обеспечить, чтобы все страны могли воспользоваться преимуществами инноваций. Эти цели также создают прочную основу для реализации концепции "доступных и инклюзивных воздушных перевозок для всех".

1.2.2. Несмотря на то что ИКАО разработала соответствующие Стандарты и Рекомендуемую практику (SARPS) в сфере обслуживания пассажиров и включила в Приложение 9 положения для упрощения формальностей при перевозке пассажиров с особыми потребностями, в требованиях к обслуживанию непосредственно тех пассажиров, кто совершает авиаперелет впервые, по-прежнему существует пробел. Большинство авиакомпаний и аэропортов в государствах-членах до сих пор не осознали важность этой инициативы и не организовали соответствующее специализированное обслуживание, что сдерживает повышение качества обслуживания пассажиров в мировой гражданской авиации в целом.

1.3. **Цель предложения**

1.3.1. Цель данного документа заключается в том, чтобы планомерно повышать значимость и целесообразность организации особого обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, в глобальном масштабе, опираясь на практический опыт Китая, который с 2021 года внедрял такое обслуживание в экспериментальном формате в северо-западном регионе, а затем распространил его на всю страну. С учетом последних стратегических приоритетов и ключевых направлений деятельности ИКАО в данном документе предлагаются конкретные рекомендации. Надеемся, что ИКАО примет к сведению важность этой инициативы, что будет способствовать инклюзивному росту и устойчивому развитию отрасли гражданской авиации во всем мире.

2. **РАССМОТРЕНИЕ ВОПРОСА**

2.1 **Внедрение в Китае особого обслуживания для пассажиров, совершающих авиаперелет впервые**

- a) **Основная информация об обслуживании в Китае пассажиров, совершающих авиаперелет впервые.** Будучи самой густонаселенной развивающейся страной мира с существенными региональными различиями в плане развития, Китай своей практикой особого обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, продемонстрировал, что данная модель имеет высокую масштабируемость в странах и регионах с большой численностью населения, низким уровнем распространения авиаперевозок и неравномерным региональным развитием. С момента внедрения особого обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, численность пользующегося авиацией населения Китая стала стремительно расти в среднем примерно на 30 миллионов человек в год. Это наглядно свидетельствует о заметной эффективности особого обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, в деле расширения охвата авиационным обслуживанием и повышения доступности гражданской авиации в развивающихся странах.
- b) **Основные методы Китая.** Пассажиры, совершающие авиаперелет впервые и не знакомые со всеми процедурами полета, как правило, испытывают беспокойство и волнение, что может легко привести к пропуску рейса, неявке на посадку, трудностям при прохождении регистрации, а также создать риски для безопасности полетов и авиационной безопасности. Эта категория пассажиров остро нуждается в информации и четких и понятных рекомендациях относительно совершения перелета. Обслуживание пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, ориентировано на их потребности и направлено на обеспечение безопасного, удобного, комфортного и вниматель-

ного обслуживания на всех этапах поездки. Благодаря применению ряда методов, включая добровольное подтверждение пассажирами, выявление с помощью интеллектуальных алгоритмов, а также непосредственное наблюдение за манерами и поведением пассажиров, удается точно выявлять тех, кто совершает авиаперелет впервые. Обслуживание предоставляется после получения согласия пассажира и предполагает комплексное или поэтапное сопровождение, которое дополняется рекомендациями по поездке и напоминаниями о ключевых этапах, что позволяет на практике снизить психологическую тревожность пассажиров и уменьшить степень неосведомленности о процессе поездки. Обслуживание пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, охватывает весь маршрут и включает услуги до вылета, наземное обслуживание, обслуживание на борту, трансфер, помощь с багажом, а также различные услуги в особых ситуациях, что позволяет удовлетворить все потребности пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, и обеспечить при этом безопасность полетов.

с) **Опыт Китая: поэтапный подход.**

- Экспериментальный этап (июнь 2021 года – декабрь 2022 года). В северо-западном регионе Китая была запущена кампания "Забота о пассажирах, совершающих авиаперелет впервые, для обеспечения комфортной поездки", которая дала положительные результаты и позволила получить ценную информацию.
- Этап внедрения (январь – декабрь 2023 года). Управление гражданской авиации Китая (СААС) опубликовало *Руководящие принципы по упрощению процедуры обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые*, распространив опыт северо-западного региона на всю страну. В тот же период обслуживание пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, было расширено и включило пассажиров, совершающих свой первый международный рейс.
- Этап стандартизации (январь 2024 года – настоящее время). Запланирована разработка отраслевого стандарта в сфере обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые. Проект *Требований в гражданской авиации к обслуживанию пассажиров, совершающих авиаперелет впервые*, вынесен на общественное обсуждение для установления базовых стандартов обслуживания.

2.2 **Значение распространения особого обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые**

2.2.1 Обслуживание пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, отличается низкими затратами, высокой эффективностью и высокой масштабируемостью, что позволяет рекомендовать его к внедрению на глобальном уровне:

- а) **Реализация стратегической цели "Ни одна страна не остается без внимания" и содействие инклюзивному росту.** Обслуживание пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, может предоставляться также в других государствах, поскольку многие развивающиеся страны сталкиваются с аналогичными обстоятельствами. Распространение такого обслуживания на

широкие слои населения в различных странах, которые никогда ранее не совершали авиаперелет: содействие их знакомству с гражданской авиацией, выбору воздушных перевозок и повышению удовлетворенности авиационным обслуживанием, является непосредственным воплощением стратегической цели *"Ни одна страна не остается без внимания"* на уровне обслуживания пассажиров.

- b) **Содействие инклюзивному доступу к гражданской авиации и расширение охвата услугами воздушного транспорта.** Данный подход соответствует поставленной ИКАО цели содействия популяризации гражданской авиации и способствует смещению акцента в сфере воздушных перевозок с обслуживания опытных пассажиров на обслуживание широкой общественности.
- c) **Низкие затраты на внедрение и отсутствие необходимости в масштабных инвестициях.** Опираясь на существующие системы, обслуживание пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, обеспечивает оказание дополнительной помощи за счет повышения стандартов и оптимизации процессов обслуживания и подготовки персонала. Такое обслуживание не требует дополнительных ресурсов, но обеспечивает оптимальный баланс между качеством обслуживания и затратами на его внедрение и может быть адаптировано к различным уровням и специфике развития гражданской авиации в государствах-членах.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ

3.1 С учетом вышеизложенного Конференции рекомендуется:

- a) принять к сведению методы и достижения Китая в области обслуживания пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, а также в наращивании численности пользующегося авиацией населения, что служит убедительным примером для развивающихся стран;
- b) обратиться к ИКАО с просьбой поручить соответствующим группам экспертов обсудить и изучить этот вопрос и разработать инструктивный материал с рекомендациями государствам-членам уделять приоритетное внимание обслуживанию пассажиров, совершающих авиаперелет впервые, обмениваться опытом и информацией о мерах в отношении такого обслуживания, а также содействовать реализации стратегии по повышению доступности воздушного транспорта для широкой общественности.

— КОНЕЦ —